संख्याः 1/2018/117 /पैतीस-2-2018-3/39(4)/18

प्रेषक,

राजीव कुमार,
मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1. समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
2. समस्त विभागाध्यक्ष/प्रमुख कार्यालयाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।
3. समस्त मण्डलायुक्त/जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।

नियोजन अनुभाग-2 **लखनऊः दिनांक 08 फरवरी, 2018**

विषय- **अधिकारियों/कर्मचारियों के विरूद्ध प्राप्त शिकायती पत्रों का निस्तारण।**

महोदय,

जन शिकायतों के त्वरित एवं गुणवत्ता पूर्वक निस्तारण हेतु आई0जी0आर0एस0 पोर्टल को विकसित किया गया है। प्रायः देखने में आ रहा है कि कतिपय प्रकरणों में जिस अधिकारी/कर्मचारी की शिकायत की जाती है वह प्रकरण उसी अधिकारी/कर्मचारी को निस्तारण हेतु संदर्भित कर दिया जाता है, जिससे शिकायतों का निष्पक्षता से निस्तारण सम्भव नहीं हो पाता है।

2. नैसर्गिक न्याय एवं जन शिकायतों का निष्पक्षता से त्वरित निस्तारण शासन की शीर्ष प्राथमिकताओं में सम्मिलित है। अतः मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि आई0जी0आर0एस0 पोर्टल् के माध्यम से प्राप्त होने वाली शिकायतों में यदि शिकायत किसी अधिकारी/कर्मचारी विशेष के कार्य प्रणाली से संबंधित है, तो उसकी जॉच एवं निस्तारण सम्बन्धित अधिकारी/कर्मचारी से कम से कम एक स्तर ऊपर के अधिकारी से ही करायी जाय एवं किसी भी दशा में शिकायत निस्तारण हेतु संबंधित अधिकारी/कर्मचारी को प्रेषित न की जाय। यदि जॉचकर्ता अधिकारी आवश्यक समझे तो शिकायती बिन्दुओं के संबंध में संबंधित अधिकारी/कर्मचारी से आख्या प्राप्त कर सकता है, किन्तु शिकायत का निस्तारण जॉचकर्ता अधिकारी द्वारा ही किया जाय। उपरोक्तानुसार शिकायतों की जॉच हेतु निर्धारित स्तर से विचलन की दशा में उत्तरदायी अधिकारी को प्रतिकूल प्रविष्टि प्रदान की जाए। यदि किसी अधिकारी/कर्मचारी के द्वारा अपने विरूद्ध प्राप्त शिकायत में स्वयं जॉच करते हुए जॉच रिपोर्ट प्रेषित की जाती है, तो उस अधिकारी/कर्मचारी को निलम्बित करते हुए उसके विरूद्ध विभागीय कार्यवाही आरम्भ की जाए।

3. कृपया उपर्युक्त आदेशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करने/कराने का कष्ट करें।

भवदीय,

(राजीव कुमार)
मुख्य सचिव।

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.nic.in